



“Bakı Metropoliteni” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətində

vətəndaşların videoqəbulunun təşkili

QAYDASI

1. Ümumi müddəa

“Bakı Metropoliteni” Qapalı Səhmdar Cəmiyyətində (bundan sonra – Cəmiyyət) vətəndaşların videoqəbulu “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzərliyin aparılması Qaydası”na və Cəmiyyətin Nizamnaməsinə uyğun olaraq müəssisənin rəhbər şəxsləri tərəfindən vətəndaşların qəbulunu tənzimləyən İdarə Heyəti Sədrinin təsdiq etdiyi qəbul cədvəli əsasında təmin edilir.

2. Vətəndaşların videoqəbul üçün müraciəti

2.1. Vətəndaşlar Cəmiyyətin rəhbər şəxslərinin videoqəbulunda olmaq üçün Cəmiyyətin rəsmi internet saytında (www.metro.gov.az) elan edilən qəbul cədvəlində göstərilən əlaqə vasitələri ilə (www.metro.gov.az saytının “Qəbula yazılmaq” bölməsi, mobil və stasionar telefon nömrələri, mobil tətbiqlər və sair əlaqə vasitələri) müraciət edir, şəxsiyyət vəsiqəsi və ya şəxsiyyəti təsdiq edən digər sənəd əsasında videoqəbula qəbul gününə ən gec 2(iki) iş günü qalmış yazılmalıdırlar. Vətəndaş qəbulun keçiriləcəyi yer barədə qəbula 1 gün qalmış qəbulun təşkilinə məsul olan şəxs(lər) tərəfindən elektron informasiya vasitəsi ilə (elektron ünvan), mobil və ya stasionar telefonla məlumatlandırılmalıdır.

2.2. Qəbula yazılan vətəndaşların siyahısı Cəmiyyətin rəhbər şəxslərinin referentləri və ya həmin vəzifəli şəxsin müəyyən etdiyi işçi tərəfindən tərtib edilir və qəbul siyahıya uyğun aparılır. Siyahıda vətəndaş barədə məlumatlar (sıra nömrəsi, soyadı, adı və atasının adı, ünvanı, əlaqə telefonları, müraciətin qısa məzmunu) və müraciəti qəbul edən şəxs barədə məlumat qeyd olunur. Bu qaydada qəbula yazılan vətəndaşın müraciətində qaldırılan məsələnin digər dövlət orqanlarının və subyektlərinin və onların vəzifəli şəxslərinin səlahiyyətinə aid olduğu hallarda, müraciət qeydə alınmaqla müraciət edən şəxsə qəbulun təşkilinə məsul şəxs tərəfindən telefon rabitəsi vasitəsi ilə qaldırılan məsələnin digər dövlət orqanına və ya müəssisəsinə aid olduğu barədə məlumat verilir və aidiyyəti üzrə müraciət etmə qaydasının izah olunması barədə siyahının qeyd bölməsində müraciətin məzmununa dair müvafiq yazılış aparılır. Qəbulu

həyata keçirən vəzifəli şəxslər hər hesabat ayı üçün vətəndaşların qəbulu ilə bağlı hesabatı cəmiyyətin icraya nəzarət, kargüzarlıq və təsərrüfat işləri şöbəsinə təqdim etməlidirlər.

2.3. Videoqəbula yazılmaq üçün Cəmiyyətin www.metro.gov.az saytının “Qəbula yazılmaq” bölməsindən, o cümlədən mobil tətbiqlərdən istifadə edən vətəndaşların videoqəbulu həyata keçirən rəhbər şəxslərin referentlərinə və ya onların təyin etdiyi şəxslərə müraciətlərinin yönləndirilməsi İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları xidməti tərəfindən, vətəndaşların mobil və stasionar telefon nömrələrindən Cəmiyyətin 490-01-01 kommutator nömrəsinə daxil olan müraciətlərinin videoqəbulu həyata keçirən rəhbər şəxslərin referentlərinə və ya onların təyin etdiyi şəxslərə yönləndirilməsi isə İşarəvermə və Rabitə Xidməti tərəfindən həyata keçirilir.

2.4. Videoqəbula yazılmaqla bağlı bu Qaydada nəzərdə tutulmuş vasitələrdən istifadə etməkdə çətinlik çəkən şəxslərə Səhmdar Cəmiyyətin İcraya nəzarət, kargüzarlıq və təsərrüfat işləri şöbəsinin əməkdaşları tərəfindən texniki yardım göstərilir.

3. Videoqəbulların keçirilməsi

3.1. Vətəndaşların videoqəbulları Cəmiyyət üzrə təsdiq edilmiş qəbul cədvəli ilə müəyyən olunan gün və saatlarda təyin olunmuş rəhbər şəxslər tərəfindən videoqəbulun aparılması məqsədilə seçilmiş otaqda (və ya otaqlarda) həyata keçirilir.

3.2. Vətəndaş videoqəbulun keçirildiyi otağa qəbulun təşkilinə məsul olan şəxsin tərtib etdiyi siyahıya əsasən Mühafizə və Yanğın təhlükəsizliyi xidmətinin səlahiyyətli işçisi tərəfindən şəxsiyyəti təsdiq edən sənəd əsasında buraxılır. Videoqəbula yazılmış vətəndaşın adından qəbula onun nümayəndəsi gəldikdə, həmin şəxs şəxsiyyətini və səlahiyyətlərini təsdiq edən sənədləri Mühafizə və Yanğın Təhlükəsizliyi Xidmətinin səlahiyyətli işçisinə təqdim etməlidir.

3.3. Videoqəbul zamanı məxfiliyi təmin etmək məqsədilə vətəndaşın qəbul otağında tək olmasına şərait yaradılır, kənar şəxslərin qəbul prosesini birbaşa və ya digər formada izləməsinə yol verilmir.

3.4. Videoqəbul zamanı qəbul otağına vətəndaşın video və audio yazı qurğusu, həmçinin mobil telefon və digər əşyaları aparması qadağandır.

3.5. Cəmiyyətin elektron informasiya sistemi vasitəsilə təmin edilən videoqəbulların videoyazısı və arxivləşdirilməsi Cəmiyyətin İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları xidməti tərəfindən həyata keçirilir.

3.6. İnformasiya və kommunikasiya texnologiyaları xidməti videoqəbulların videoyazısını arxivləşdirdikdən sonra onun ən azı 6 (altı) ay ərzində saxlanılmasını təmin etməlidir.

3.7. Vətəndaşların videoqəbulu Azərbaycan Respublikasının dövlət dilində keçirilir. Ehtiyac yarandıqda videoqəbul vətəndaşın danışdığı dildə keçirilə və ya tərcüməçinin xidmətindən istifadə edilə bilər.

4. Videoqəbullar zamanı edilmiş müraciətlərə baxılması

4.1. Videoqəbullar zamanı edilmiş müraciətlər video fayl şəklində Cəmiyyətin elektron informasiya sistemində qeydiyyatla alınır, habelə müraciətlər üçün qeydiyyat-nəzarət vərəqəsi tərtib edilir.

4.2. Müraciətlərə “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununa uyğun baxılır və müraciətlər qəbulu aparan vəzifəli şəxs tərəfindən birbaşa və ya müraciət vərəqəsi tərtib edilərək araşdırıldıqdan sonra cavablandırılır.

4.3. Vətəndaşın etdiyi müraciətdəki məsələnin həlli əlavə araşdırma tələb etmədikdə, vətəndaşın razılığı ilə müraciət videoqəbul zamanı şifahi qaydada cavablandırılır.

4.4. Müraciətin birbaşa cavablandırılması mümkün olmadıqda, onun araşdırmaya qəbul edilərək sonradan cavablandırılması məqsədi ilə müraciət vərəqəsi tərtib edilir.

4.5. Müraciət vərəqəsi tərtib edilmiş müraciətlərin cavablandırılması müraciət edənin göstərdiyi elektron ünvan vasitəsilə elektron formada, və ya müraciət edənin xahişi ilə telefon rabitəsi ilə şifahi qaydada həyata keçirilə bilər.

4.6. Müraciətin bu Qaydanın 4.5-ci bəndində nəzərdə tutulmuş vasitələrlə cavablandırılması mümkün olmadıqda, müraciətə yazılı şəkildə poçt ünvanı vasitəsilə cavab verilməlidir.

4.7. Vətəndaşın müraciəti ilə bağlı cavab məktubu Azərbaycan Respublikasının dövlət dilində tərtib edilir. Cavab məktubu xarici ölkə ərazisinə göndərildikdə, Cəmiyyət dövlət dilində yazılmış cavab məktubuna xarici dilə qeyri-rəsmi tərcüməni də əlavə edə bilər.

4.8. Videoqəbul zamanı vətəndaşın müraciəti ilə bağlı lazımı sənədlərin təqdim edilməsi zərurəti yarandıqda, vətəndaşa həmin sənədləri müvafiq əlaqə vasitələrindən istifadə etməklə elektron formada təqdim etmək tövsiyə olunur. Həmin sənədlərin surəti Cəmiyyətin elektron informasiya sistemində müəssisə adından vətəndaşları qəbul edən hər bir vəzifəli şəxs üçün yaradılan elektron qovluqlarda yerləşdirilməklə saxlanmalıdır.

4.9. Videoqəbul formasında edilmiş müraciətlərin baxılmamış saxlanması “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun 8-ci maddəsi ilə tənzimlənir.

5. YEKUN MÜDDƏA

5.1 Vətəndaşların Cəmiyyətin rəhbər şəxsləri tərəfindən videoqəbulunun təşkilini tənzimləyən hazırkı Qaydada nəzərdə tutulmamış bütün digər hallarda “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 23 iyun tarixli 950 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Dövlət və bələdiyyə orqanlarında, dövlət və ya bələdiyyə mülkiyyətində olan və ya paylarının (səhmlərinin) nəzarət zərfi dövlətə və ya bələdiyyəyə məxsus olan hüquqi şəxslərdə və büdcə təşkilatlarında vətəndaşların müraciətləri ilə bağlı kargüzarlığın aparılması Qaydası”nın, o cümlədən “Elektron imza və elektron sənəd haqqında” Azərbaycan Respublikası Qanununun tələbləri rəhbər tutulur.